Rapport ministériel sur le rendement

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

2015-2016

(La version originale a été signée par)

L'honorable Jody Wilson-Raybould, C.P., C.R., députée
Ministre de la Justice et procureure générale du Canada

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par la ministre de la Justice et procureure générale du Canada, 2016

N° de cat. IP51-2F-PDF

ISSN 2368-2167

Ce document est disponible sur le site Web du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada à l'adresse http://www.priv.gc.ca.

Table des matières

Message du commissaire à la protection de la vie privée du Canada 1

Les résultats en bref 3

Section I : Survol de l'organisation 5

Profil de l'organisation 5
Contexte organisationnel 5
Priorités organisationnelles 10

Section II : Vue d'ensemble des dépenses 17

Dépenses réelles 17
Sommaire du rendement budgétaire 17
Tendances relatives aux dépenses du ministère 18
Dépenses par crédit voté 19
Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental 19
États financiers et Faits saillants des états financiers 20

Section III : Analyse des programmes et des Services internes 23

Programmes 23
Programme 1.1 : Activités relatives à la conformité 23
Programme 1.2 : Recherche et élaboration des politiques 27
Programme 1.3 : Sensibilisation du grand public 31
Services internes 36

Section IV : Renseignements supplémentaires 39

Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur 39
Tableaux de renseignements supplémentaires 39
Dépenses fiscales fédérales 39
Coordonnées de l'organisation 39

Annexe : Définitions 41

Notes de fin de document 45

Message du commissaire à la protection de la vie privée du Canada

C'est avec plaisir que je présente le Rapport ministériel sur le rendement du Commissariat à la protection de la vie privée (Commissariat) pour l'exercice se terminant le 31 mars 2016.

Une bonne partie de nos efforts depuis un an visait à définir et à concrétiser les quatre priorités stratégiques liées à la vie privée qui orienteront le travail proactif du Commissariat au cours des cinq prochaines années. Alors que nous nous efforçons d'atténuer les pressions croissantes sur la vie privée, les quatre priorités – l'économie des renseignements personnels, la réputation et le respect de la vie privée, la surveillance du gouvernement et le corps comme source d'information – ont été intégrées stratégiquement à l'ensemble de notre travail afin d'optimiser nos ressources et de concentrer nos efforts là où nous pouvons avoir le plus de résultats pour la population canadienne.

La dernière année montre encore une fois à quel point le rythme incessant des changements technologiques et la demande croissante de renseignements personnels de la part des secteurs public et privé ont transformé la protection de la vie privée. Ces facteurs dépassent les mesures actuelles de protection de la vie privée et présentent des défis juridiques et éthiques pour les législateurs et les organismes de réglementation. Non seulement le Commissariat constate un accroissement du volume et de la complexité de son travail, mais il observe aussi que ces changements influent sur les préoccupations des Canadiens quant à leur incapacité d'exercer un contrôle sur leurs renseignements personnels dans leurs interactions avec les entreprises et les institutions fédérales.

Même si le Commissariat fait face à des pressions de plus en plus fortes en ce qui a trait aux enquêtes et à plusieurs nouvelles responsabilités engendrées par des directives et des lois nouvelles, notre financement est demeuré stable ces dernières années, et nous ne prévoyons actuellement aucune augmentation. Dans ce contexte, nous avons néanmoins continué à améliorer les services que nous offrons à la population canadienne au cours de la dernière année, en apportant un certain nombre d'améliorations aux processus, en tirant davantage parti des approches et des procédures nouvelles, et en continuant à faire preuve de souplesse dans la prestation des services et l'utilisation des outils de conformité.

Il ne fait aucun doute que la technologie continuera d'évoluer rapidement, dépassant notre capacité d'être le plus efficace possible. Pouvoir continuer à fournir aux Canadiens le niveau de protection de la vie privée auquel ils s'attendent et ont droit, tout en contribuant à conserver leur confiance envers le gouvernement et l'économie numérique, est un objectif de plus en plus ambitieux. Nous restons toutefois très motivés, et j'ai confiance en mes employés lesquels font continuellement preuve d'excellence et d'engagement à l'égard de notre travail. Ce rapport décrit en détail plusieurs réalisations importantes accomplies par le Commissariat au nom de la population canadienne en optimisant les ressources disponibles pour accroître en dernier ressort

la protection de leur vie privée et leur permettre d'exercer un contrôle sur leurs renseignements personnels.

Le commissaire à la protection de la vie privée du Canada,

(La version originale
a été signée par)

Daniel Therrien

Les résultats en bref

Fonds utilisés

24 181 404 $

Dépenses réelles

Personnel

175

ETP réels

Les résultats en bref

- ✓ Nous avons préparé et commencé à faire progresser les priorités stratégiques liées à la vie privée du Commissariat pour 2015-2020 afin de pouvoir anticiper les grands enjeux émergents susceptibles d'avoir l'incidence la plus importante sur la protection des renseignements personnels des Canadiens. Par exemple, nous avons amorcé une consultation sur la réputation en ligne et nous avons planifié une consultation sur le consentement.

- ✓ Nous avons investi dans l'établissement de partenariats efficaces avec les intervenants actuels et nouveaux afin de tirer le maximum de l'expertise et des ressources et ainsi obtenir des résultats positifs pour les Canadiens. Nous avons rehaussé nos efforts de sensibilisation du public en élaborant et commençant à mettre en œuvre des stratégies de communication et de sensibilisation qui visent à mieux faire connaître aux populations vulnérables, comme les jeunes et les personnes âgées, leurs droits en matière de protection de la vie privée et aux petites entreprises leurs obligations à cet égard.

- ✓ Nous avons rehaussé les services offerts aux Canadiens en améliorant les processus, notamment en mettant en place un nouveau formulaire de demande d'information « intelligent », qui permet à un plus grand nombre de Canadiens d'avoir accès à des services d'information.

- ✓ Nous nous sommes efforcés de régler plus rapidement les plaintes et nous avons obtenu un niveau record d'utilisation des processus de règlement rapide des plaintes en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (LPRP) et de *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE). Malgré tout, le Commissariat constate qu'il y a toujours un vaste inventaire d'enquêtes de plus de 12 mois en raison du volume de travail, d'une capacité limitée, et des plaintes qui soulèvent des questions plus complexes ou systémiques en matière de protection de la vie privée.

Section I : Survol de l'organisation

Profil de l'organisation

Ministre de tutelle[1] : Jody Wilson-Raybould

Premier dirigeant : Daniel Therrien

Portefeuille ministériel[2] : Ministère de la Justice du Canada

Instruments habilitants : *Loi sur la protection des renseignements personnels*[i], L.R.C. (1985), ch. P-21, *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*[ii], L.C., 2000, ch.5.

Année d'incorporation ou de création : 1982

Contexte organisationnel

Raison d'être

À titre d'agent du Parlement, le commissaire à la protection de la vie privée du Canada relève directement de la Chambre des communes et du Sénat. Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (le Commissariat) a pour mandat de surveiller le respect de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, laquelle porte sur les pratiques de traitement des renseignements personnels utilisées par les ministères et organismes fédéraux, de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE), la loi fédérale sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, ainsi que de certains aspects de la *Loi canadienne anti-pourriel* (LCAP). Le Commissariat a pour mission de protéger et de promouvoir le droit des individus à la vie privée[3].

Responsabilités

Les pouvoirs grâce auxquels le commissaire peut défendre le droit des Canadiennes et des Canadiens à la vie privée comprennent les suivants :

- examiner les plaintes, mener des vérifications et intenter des poursuites judiciaires en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la LPRPDE;
- publier de l'information sur les pratiques relatives au traitement des renseignements personnels dans les secteurs public et privé;
- appuyer et effectuer des recherches sur des enjeux liés à la protection de la vie privée et en faire connaître les conclusions;

[1] Le commissaire exerce ses fonctions indépendamment des ministres du Cabinet et relève directement du Parlement. Aux fins du dépôt du Budget principal des dépenses, des RMR et des RPP, le commissaire présente des rapports par l'intermédiaire du ministre de la Justice.

[2] *Ibid*

[3] Le terme « individus » est employé conformément aux lois.

- sensibiliser la population aux enjeux touchant la protection de la vie privée et les lui faire comprendre.

Le commissaire enquête indépendamment de toute autre structure du gouvernement fédéral sur les plaintes déposées par des personnes et touchant le gouvernement fédéral et le secteur privé en vertu respectivement de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la LPRPDE. Il est également en partie responsable d'assurer la conformité à la LCAP. Bien que le recours à la médiation et à la conciliation fasse partie de son mandat, le commissaire est habilité à convoquer des témoins, à faire prêter serment et à exiger la production d'éléments de preuves. Lorsqu'un dossier n'aboutit pas à un accord ou une résolution volontaire et demeure non réglé, dans certaines circonstances précises, le commissaire peut demander à la Cour fédérale d'émettre une ordonnance pour corriger la situation.

Résultats stratégiques et architecture d'alignement des programmes

1. Résultat stratégique : Le droit des individus à la vie privée est protégé

1.1 Programme : Activités relatives à la conformité

1.2 Programme : Recherche et élaboration des politiques

1.3 Programme : Sensibilisation du grand public

Services internes

Environnement opérationnel et analyse des risques

Le Commissariat continue de mener ses activités dans un environnement dynamique et exigeant, tant du point de vue opérationnel que de celui du droit fondamental à la vie privée.

La rapidité soutenue des changements technologiques dépasse celle des mesures de protection de la vie privée et soulève des difficultés d'ordre juridique et éthique. De nouvelles techniques avancées continuent d'être élaborées pour tirer profit des renseignements personnels. Ces questions présentent des défis de taille pour le Commissariat et ses homologues à l'étranger.

En outre, les pressions sur les organisations des secteurs public et privé continuent de s'accentuer afin qu'elles élargissent l'éventail de façons dont elles obtiennent et utilisent les renseignements personnels, repoussant de plus en plus les limites des cadres juridiques et des cadres de gouvernance en place. On assiste à la création de nouveaux modèles économiques fondés sur l'exploration de renseignements personnels.

Par ailleurs, le volume croissant de renseignements personnels échangés entre les organisations des secteurs privé et public continue de créer des difficultés sur le plan de la protection de la vie privée et celui de la responsabilité. Les initiatives visant à élargir les pouvoirs de surveillance, à faciliter la communication de renseignements personnels sans mandat ou à élargir l'accès du gouvernement aux renseignements personnels détenus par les organisations du secteur privé ont suscité des préoccupations accrues en matière de protection des renseignements personnels. Cette situation a mené à des contestations judiciaires en vue de limiter les activités de surveillance du gouvernement, d'assurer une reddition de comptes efficace et de souligner l'importance du

respect des procédures établies. La sensibilisation accrue de la population à la surveillance exercée par le gouvernement a aussi donné lieu à des propositions pour une réforme des mesures de supervision et de contrôle en place.

Les questions liées à la protection de la vie privée prennent de plus en plus une dimension interdisciplinaire et internationale, obligeant le Commissariat à accroître ses efforts d'échange d'information et de coordination avec d'autres autorités nationales et internationales responsables de la protection des données afin de renforcer l'application de la loi à l'échelle mondiale et d'améliorer l'élaboration de politiques.

De plus en plus, les Canadiens souhaitent communiquer en ligne avec le Commissariat pour trouver de l'information sur notre site Web ou pour obtenir notre aide, ce qui accroît l'importance de nos communications numériques et la nécessité de les améliorer. Au cours des dernières années, nous avons élaboré de nouveaux outils en ligne tels que le formulaire de demande d'information en ligne et un outil que les Canadiens peuvent utiliser pour faire part de leurs préoccupations et de leurs commentaires liés à la protection de la vie privée. Ces outils supplémentaires ont fourni aux Canadiens davantage d'occasions d'échanger avec le Commissariat et d'obtenir notre aide, mais cela a également contribué à augmenter le volume, et nous devons nous positionner de façon à mieux combler les lacunes sur le plan des connaissances.

Outre les enjeux précités, d'autres tendances contribuent à une hausse du volume de travail et de la complexité des dossiers du Commissariat, notamment : les exigences relatives à la déclaration obligatoire des atteintes à la sécurité des données dans le secteur public, les préoccupations croissantes au sujet des atteintes à la vie privée qui ont cours dans le secteur privé, l'entrée en vigueur de la *Loi canadienne anti-pourriel*, la complexité accrue des plaintes et des enquêtes, l'évolution rapide des technologies de l'information et un programme parlementaire très chargé ayant des répercussions décisives en matière de protection de la vie privée, exercent tous de fortes pressions sur les ressources du Commissariat.

Le Commissariat a fait beaucoup pour la population canadienne. Grâce à de saines pratiques d'intendance et de gestion, il a optimisé ses ressources et restructuré ses activités et a pu par le fait même améliorer grandement son efficacité. Toutefois, le Commissariat en est arrivé à un point où il est incapable de suivre le rythme de la demande. En parallèle, 90 % des Canadiens estiment avoir perdu le contrôle sur leurs renseignements personnels et veulent être mieux protégés.

Dans le cadre des nouvelles priorités stratégiques, le Commissariat concentre son travail là où les retombées seront les plus grandes. À la faveur de stratégies de sensibilisation ciblées, de la recherche et de l'élaboration de politiques dans des domaines où il y a des lacunes en matière de compréhension, ainsi que des activités relatives à la conformité dans les domaines comportant le plus grand risque pour la protection de la vie privée, le Commissariat s'emploie à améliorer la protection de la vie privée et à donner davantage de contrôle aux Canadiens sur leurs renseignements personnels.

Principaux risques

Risque	Stratégie d'atténuation du risque	Lien avec les programmes de l'organisation
Le premier risque est lié à la capacité du Commissariat de gérer et d'utiliser efficacement les renseignements qu'il détient afin d'appuyer la bonne marche de ses activités et la prise de décisions raisonnées. Ce risque avait été évalué à « moyen » pour ce qui est de la probabilité et à « élevé » pour l'incidence.	Pour atténuer ce risque, le Commissariat a déployé des efforts pour optimiser ses systèmes et outils existants, notamment au moyen de la capacité et de l'utilisation accrues de son Centre du savoir et de l'échange d'information sur les tendances et renseignements opérationnels entre les programmes. Le Commissariat a également entrepris un projet de conservation et d'élimination de documents pour s'assurer qu'il gère efficacement les renseignements qu'il détient. Ce projet se poursuivra en 2016-2017.	1.1 Activités relatives à la conformité 1.2 Recherche et élaboration des politiques 1.3 Sensibilisation du grand public Services internes
Le deuxième risque porte sur la capacité du Commissariat de respecter ses obligations devant l'augmentation importante de la complexité des dossiers et du volume de travail, et les contraintes financières. Il en était fait mention aussi en 2014-2015. Ce risque avait été évalué à « élevé » pour ce qui est de la probabilité et à « modéré » pour l'incidence.	Le Commissariat a continué d'axer ses efforts sur les questions liées à la protection de la vie privée qui sont importantes pour les Canadiens en établissant ses priorités stratégiques liées à la vie privée. Pour appuyer efficacement ce travail, le Commissariat a veillé avec soin à répartir ses ressources limitées au moyen d'une analyse détaillée des lacunes et à ce que les ressources soient harmonisées aux secteurs prioritaires. Bien que le Commissariat ait tenu la majorité de ses engagements énoncés dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2015-2016, il ne peut pas respecter entièrement ses normes de services pour les enquêtes en raison de la complexité et du volume croissants des plaintes.	1.1 Activités relatives à la conformité 1.2 Recherche et élaboration des politiques 1.3 Sensibilisation du grand public

Risque	Stratégie d'atténuation du risque	Lien avec les programmes de l'organisation
	Seulement 77 % des plaintes relatives à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et 76 % des plaintes liées à la LPRPDE ont été réglées dans un délai de 12 mois. Ceci malgré un niveau record d'utilisation des processus de règlement rapide des plaintes, où un sommet historique de 37 % de plaintes relatives à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et 50 % de plaintes liées à la LPRPDE ont été réglées dans le cadre du processus de règlement rapide. Il poursuivra ses efforts en 2016-2017 pour trouver des façons d'améliorer son rendement par rapport aux normes de service.	
Le troisième risque porte sur la capacité du Commissariat de répondre aux attentes du public qui se préoccupe de plus en plus de la protection de la vie privée, et ce, malgré les restrictions imposées par la loi, les contraintes financières et l'augmentation de la charge de travail. Il en était fait mention aussi en 2014-2015. Ce risque avait été évalué à « moyen » pour ce qui est de la probabilité et à « modéré » pour l'incidence.	Afin de toujours mieux répondre aux attentes des Canadiens, le Commissariat a utilisé davantage la technologie, notamment en mettant en place un formulaire de demande d'information en ligne « intelligent ». Ce formulaire a été largement utilisé. Un nouveau formulaire en ligne a aussi été implanté et permet aux Canadiens d'exprimer leurs préoccupations liées aux questions de protection de la vie privée sans avoir à soumettre une plainte officielle. Le Commissariat a commencé à remanier son site Web afin de mieux répondre aux besoins des Canadiens en matière d'information. Le travail visant à atténuer ce risque se poursuivra en 2016-2017.	1.1 Activités relatives à la conformité 1.2 Recherche et élaboration des politiques 1.3 Sensibilisation du grand public

Priorités organisationnelles

Priorité n°1 : Faire progresser les nouvelles priorités en matière de protection de la vie privée

Description
Le Commissariat a renouvelé ses priorités en matière de protection de la vie privée, qui orientent ses travaux de planification pour l'avenir de façon à pouvoir anticiper les grands enjeux émergents susceptibles d'avoir l'incidence la plus importante sur la protection des renseignements personnels des Canadiens. Fort de ces priorités, le Commissariat est mieux en mesure d'informer les parlementaires. Elles permettront aussi au Commissariat de mieux tirer parti de ses ressources limitées afin de maximiser la possibilité d'avoir une incidence positive importante sur la protection et la promotion du droit des individus à la vie privée.

Type de priorité[4]
Nouvelle priorité

Principales initiatives contribuant aux priorités

Initiatives prévues	Date de début	Date de fin	État	Lien avec les programmes de l'organisation
Cerner les occasions à court terme de réaliser des progrès associés aux priorités.	Mai 2015	Juin 2015	Complétée	1.1 Activités relatives à la conformité 1.2 Recherche et élaboration des politiques 1.3 Sensibilisation du grand public
Élaborer un plan d'action pluriannuel à volets multiples pour chacune des priorités en matière de protection de la vie privée.	Juin 2015	Octobre 2015	Complétée	1.1 Activités relatives à la conformité 1.2 Recherche et élaboration des politiques 1.3 Sensibilisation

4. Les différents types de priorités sont les suivants : priorité déjà établie – établie au cours du premier ou du deuxième exercice précédant l'exercice visé dans le rapport; priorité permanente – établie au moins trois exercices avant l'exercice visé dans le rapport; priorité nouvelle – établie au cours de l'exercice visé dans le rapport sur les plans et les priorités ou le rapport ministériel sur le rendement.

				du grand public

Progrès réalisés pour atteindre la priorité
Le Commissariat a préparé et fait progresser ses priorités en matière de protection de la vie privée pour les prochaines années en élaborant des plans d'action à court, moyen et long terme. Dans le cadre de ses activités à court terme, le Commissariat a publié des rapports de recherche et des documents d'orientation et sollicité les commentaires du public sur les questions liées à la protection de la vie privée pour mieux faire connaître les enjeux posant le plus de risques pour les Canadiens, et favoriser les discussions à cet égard. Le Commissariat a également lancé trois projets techniques proactifs pour mettre davantage l'accent sur la technologie comme solution aux nouveaux enjeux concernant la protection de la vie privée. Afin de rehausser ses efforts de sensibilisation du public, tout en assurant l'utilisation optimale de ses ressources limitées, le Commissariat a élaboré et commencé à mettre en œuvre des stratégies de communication et de sensibilisation qui visent à mieux faire connaître aux populations vulnérables, comme les jeunes et les personnes âgées, leurs droits en matière de protection de la vie privée et aux petites entreprises leurs obligations à cet égard. Le Commissariat a intégré les priorités dans tous ses travaux relatifs à la conformité, ce qui lui permet d'évaluer ses enquêtes, ses examens sur les signalements d'atteintes à la vie privée, ainsi que ses vérifications et évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) en fonction des priorités stratégiques. Enfin, le Commissariat a harmonisé ses activités de planification des ressources humaines et financières pour appuyer efficacement l'avancement des priorités et a élaboré un cadre d'évaluation pour lui permettre de mesurer les résultats qu'il a obtenus pour les Canadiens grâce aux progrès réalisés dans l'atteinte de ces priorités.

Priorité n°2 : Optimiser la capacité et la souplesse organisationnelles

Description

Le Commissariat doit utiliser de façon optimale les ressources humaines et financières dont il dispose afin de faire face efficacement au volume de travail qui augmente constamment et à la complexité croissante des dossiers, tout en répondant aux attentes du public et des autres intervenants en donnant suite aux préoccupations en matière de protection de la vie privée. Pour optimiser le rendement et les retombées, le Commissariat doit continuer de faire preuve de souplesse dans la prestation des services et l'utilisation de ses outils de conformité, dans un contexte où les technologies et les questions liées à la protection de la vie privée évoluent rapidement.

Type de priorité
Nouvelle priorité

Principales initiatives contribuant aux priorités

Initiatives prévues	Date de début	Date de fin	État	Lien avec les programmes de l'organisation
Faire preuve d'innovation grâce à des initiatives d'amélioration des services qui permettent tout à la fois d'équilibrer normalisation et flexibilité ainsi que de gérer les attentes des intervenants.	1er avril 2015	Continu	Continu	1.1 Activités relatives à la conformité 1.2 Recherche et élaboration des politiques 1.3 Sensibilisation du grand public
Améliorer et optimiser l'utilisation de la gestion de l'information et de la technologie de l'information (GI-TI), et augmenter la collaboration horizontale pour maximiser l'efficacité et la productivité.	1er avril 2015	Continu	Continu	1.1 Activités relatives à la conformité 1.2 Recherche et élaboration des politiques 1.3 Sensibilisation du grand public

Progrès réalisés pour atteindre la priorité

Le Commissariat a réalisé des progrès importants en ce qui a trait à cette priorité en 2015-2016. Il a utilisé des processus améliorés, y compris appliqué une stratégie de traitement des plaintes multiples, recouru davantage aux processus de règlement rapide et amélioré ses outils d'enquête, afin d'enquêter sur les plaintes de manière mesurée. Les efforts se sont aussi poursuivis pour optimiser davantage les processus. Par exemple, un cadre solide de gestion des risques a été élaboré afin de simplifier davantage les enquêtes liées à la LPRP et de cibler les ressources nécessaires pour s'attaquer aux enjeux les plus importants pour les Canadiens. Des efforts analogues ont été appliqués aux examens sur les atteintes à la vie privée. De telles initiatives contribuent à la protection de la vie privée de la population, tout en maintenant la qualité et l'équité procédurale.

Le Commissariat a continué d'assurer la conformité aux obligations en vertu de la LPRPDE en employant toute une gamme d'outils de conformité (p. ex. le ratissage pour la protection de la vie privée) qui nécessitent moins de ressources que les enquêtes officielles pour le Commissariat et les organisations du secteur privé.

En prévision de l'entrée en vigueur des dispositions réglementaires du projet de loi S-4 (*Loi sur la protection des renseignements personnels numériques)* et l'afflux attendu de signalements d'atteinte à la vie privée au Commissariat, celui-ci a apporté des améliorations à la structure et à la capacité de l'unité dédiée aux interventions en cas d'incidents et repéré les cas qui pourraient servir aux nouveaux « accords de conformité », qui sont des accords à caractère exécutoire conclus avec des organisations à propos de leurs engagements et de leurs promesses.

Le Commissariat a mis en place un nouveau formulaire de demande d'information en ligne « intelligent » ainsi qu'un nouveau formulaire en ligne permettant aux Canadiens d'exprimer leurs préoccupations liées aux questions de protection de la vie privée. Le formulaire de demande a permis à un plus grand nombre de Canadiens d'avoir accès aux services du Centre d'information du Commissariat, de mieux comprendre leurs droits, de protéger leur vie privée et de régler les problèmes avec les organisations qui détiennent leurs renseignements personnels. L'utilisation de ces nouveaux outils s'est traduite par une augmentation de près de 400 % des demandes d'information présentées par écrit au Commissariat.

Selon des études du Commissariat, les Canadiens et les organisations se tournent d'abord vers Internet lorsqu'ils ont besoin d'aide concernant la protection de la vie privée. Ainsi, en 2015-2016, le Commissariat a entrepris un exercice exhaustif pour remanier son site Web afin qu'il réponde mieux aux besoins des Canadiens – tant du point de vue technique que du contenu. Le nouveau site sera lancé au début de 2016-2017. En remaniant le site Web, le Commissariat s'assurera de fournir aux Canadiens une plateforme plus conviviale remplie de conseils clairs, pertinents et pratiques dont ils peuvent se servir pour faire valoir leur droit à la vie privée et pour protéger leurs renseignements personnels. Il permettra également aux organisations de trouver plus facilement les informations et les conseils dont ils ont besoin pour protéger les renseignements personnels qu'ils recueillent, utilisent et divulguent. Il importera de trouver des façons de continuer à investir dans le site Web du Commissariat au cours des années suivant le lancement pour qu'il continue de répondre aux besoins des utilisateurs.

Priorité n°3 : Améliorer les partenariats et les occasions de collaboration

Description

De nombreuses questions liées à la protection de la vie privée s'étendent au-delà des frontières et, de ce fait, exigent que le Commissariat collabore avec des partenaires provinciaux et internationaux. En renforçant la collaboration et l'engagement avec les intervenants, le Commissariat est en mesure d'élaborer des recommandations et orientations coordonnées et efficaces. Le travail en collaboration avec les homologues provinciaux et internationaux permet

de tirer le maximum de l'expertise et des ressources afin d'obtenir des résultats positifs pour la population canadienne sur le plan de la protection de la vie privée.

Type de priorité
Nouvelle priorité

Principales initiatives contribuant aux priorités

Initiatives prévues	Date de début	Date de fin	État	Lien avec les programmes de l'organisation
Bâtir des relations avec de nouveaux intervenants.	1er avril 2015	Continu	Continu	1.1 Activités relatives à la conformité 1.2 Recherche et élaboration des politiques 1.3 Sensibilisation du grand public
Trouver de nouveaux moyens de collaborer avec les intervenants actuels.	1er avril 2015	Continu	Continu	1.1 Activités relatives à la conformité 1.2 Recherche et élaboration des politiques 1.3 Sensibilisation du grand public

Progrès réalisés pour atteindre la priorité

Le Commissariat a accompli des progrès importants à l'égard de cette priorité en 2015-2016. Sur la scène internationale, il a été élu à titre de membre du Comité exécutif de la Conférence internationale des commissaires à la protection des données et de la vie privée (CICPDVP) et a joué un rôle actif dans l'orientation stratégique du CICPDVP, ainsi que dans la planification des conférences annuelles. D'ailleurs, le Commissariat a accueilli à Ottawa les autorités responsables de la protection des données de 14 pays lors de la réunion de juin 2015 de la CICPDVP portant sur la collaboration dans l'application de la loi.

Qui plus est, le Commissariat a continué à participer activement aux travaux de divers forums internationaux, notamment le Common Thread Network, à titre de coprésident, ainsi que des Autorités de protection de la vie privée de la zone Asie-Pacifique (APVPAP), de l'Association francophone des autorités de protection des données personnelles (AFAPDP), de l'Organisation internationale de

normalisation (ISO), du Groupe de travail international sur la protection des données dans les télécommunications et de la Commission de contrôle des fichiers d'INTERPOL. Le Commissariat a également continué de participer aux travaux liés aux politiques de confidentialité prévus et réalisés par le Groupe de travail sur la sécurité de l'information et la vie privée dans l'économie numérique de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), par l'intermédiaire d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE). En collaborant avec des intervenants et des partenaires internationaux qui participent aux travaux liés aux politiques de confidentialité dans le cadre d'initiatives de partage d'information et de connaissances, le Commissariat a contribué à faire évoluer le droit des Canadiens à la vie privée à l'échelle mondiale. Le Commissariat a aussi pris part au ratissage pour la protection de la vie privée du Global Privacy Enforcement Network (GPEN) ayant pour thème la protection de la vie privée des enfants et au Plan d'action de Londres-LCAP.

À l'échelle nationale, le Commissariat a entamé un projet ayant pour but de recenser les principaux intervenants techniques qui accomplissent un travail novateur en ce qui concerne les technologies liées à la protection de la vie privée au Canada. Pour soutenir les nouvelles initiatives de communication et de sensibilisation qui s'adressent aux jeunes, aux personnes âgées et aux petites entreprises, le Commissariat a aussi travaillé avec plusieurs nouveaux groupes d'intervenants afin d'élaborer et de transmettre de l'information et des conseils aux publics cibles. Ces groupes comprenaient des organisations internationales desservant les jeunes et les personnes âgées, comme les Clubs Garçons et filles du Canada et l'Association canadienne des individus retraités (ACIR), ainsi que des associations nationales au service des petites entreprises, comme la Chambre de commerce du Canada et la Fédération canadienne des associations de propriétaires immobiliers. Par l'intermédiaire de son bureau de Toronto, le Commissariat a également cherché à établir des partenariats (p. ex. avec le Réseau des petites et moyennes entreprises de l'Ontario) et une collaboration pour renforcer la sensibilisation en matière de protection de la vie privée auprès des experts en la matière.

Le Commissariat a collaboré avec les Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée de l'Alberta et de la Colombie-Britannique afin de mettre à jour l'outil d'auto-évaluation destiné à aider les organisations à protéger les renseignements personnels. Le Commissariat a également publié des lignes directrices conjointes intitulées *Apportez votre propre appareil* pour aider les organisations à répondre aux préoccupations relatives à la vie privée et à la sécurité associées à l'utilisation des appareils mobiles à des fins personnelles et professionnelles. En outre, tous les commissaires à l'information et à la protection de la vie privée des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux au Canada ont publié une résolution conjointe sur des initiatives d'échange d'information.

Section II : Vue d'ensemble des dépenses

Dépenses réelles

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Autorisations totales pouvant être utilisées 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016	Écart (réelles moins prévues)
24 327 294	24 327 294	24 918 560	24 181 403	(145 891)

La différence entre les dépenses prévues et les autorisations totales en 2015-2016 s'explique par le report de fonds reçus et un ajustement des régimes d'avantages sociaux des employés.

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Prévu 2015-2016	Réel 2015-2016	Écart (réel moins prévu) 2015-2016
181	175	(6)

Le 31 mars 2016, le Commissariat comptait 175 employés. L'écart de six équivalents temps plein est attribuable au roulement normal du personnel.

Sommaire du rendement budgétaire

Sommaire du rendement budgétaire pour les programmes et les Services internes (en dollars)

Programmes et Services internes	Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018	Autorisations totales pouvant être utilisées 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2014-2015	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2013-2014
1.1 Activités relatives à la conformité	11 675 374	11 675 374	11 406 623	11 406 623	12 087 188	11 963 491	12 031 142	11 423 619
1.2 Recherche et élaboration des politiques	3 835 821	3 835 821	3 381 673	3 381 673	3 479 064	2 942 391	3 040 117	2 968 987
1.3 Sensibilisation du grand public	3 097 548	3 097 548	2 401 395	2 401 395	2 319 763	2 296 196	2 508 474	2 698 747
Services internes Total partiel	5 718 551	5 718 551	7 328 553	7 328 553	7 032 545	6 979 325	7 990 102	11 027 772
Total	**24 327 294**	**24 327 294**	**24 518 244**	**24 518 244**	**24 918 560**	**24 181 403**	**25 569 835**	**28 119 125**

On constate une diminution importante des dépenses globales du Commissariat entre 2013-2014 (28,1 M$) et 2014-2015 (25,6 M$), car les dépenses dans les services internes pour 2013-2014 incluaient des coûts ponctuels associés au déménagement de l'administration centrale du Commissariat en 2014 dans un nouvel immeuble situé au 30, rue Victoria à Gatineau (Québec).

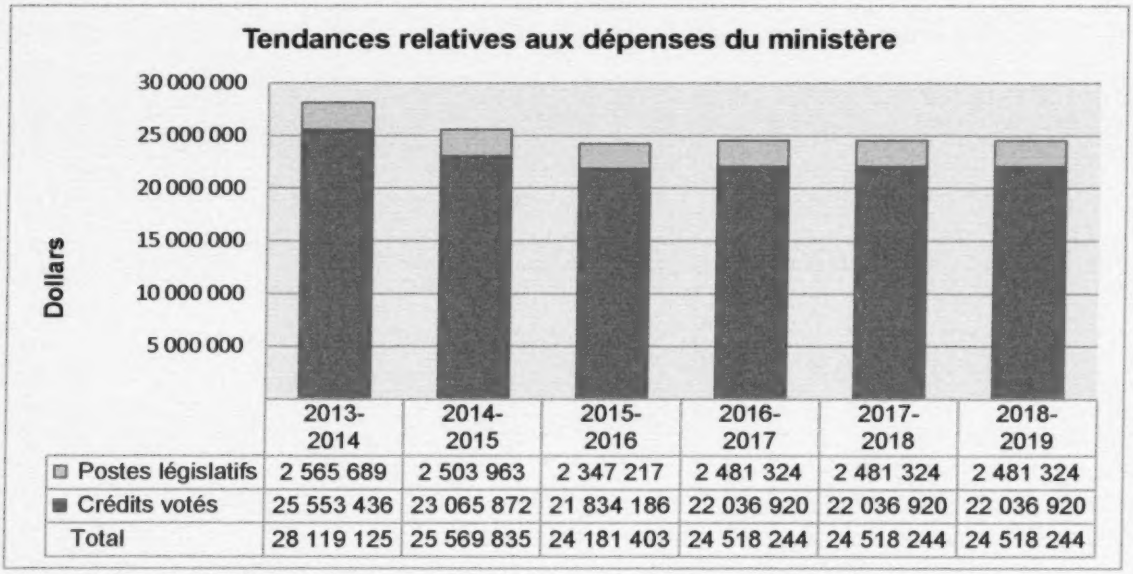
On constate aussi un changement au titre des dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles en 2015-2016, qui se répartissent entre les services internes du Commissariat et trois autres programmes. Cela s'explique par des ajustements au niveau de l'alignement des activités du Commissariat parmi ses trois programmes ainsi que par l'application du *Guide sur les dépenses dans les services internes : comptabilisation, établissement de rapports et attribution*, publié par le Secrétariat du Conseil du Trésor. Ce document précise ce qui distingue les dépenses liées aux services internes des dépenses de programmes. À compter de 2016-2017, les dépenses prévues tiennent compte des rajustements à la suite de l'introduction de ce nouveau guide.

Tendances relatives aux dépenses du ministère

Le graphique ci-dessous illustre les tendances au chapitre des dépenses sur une période de six ans. De 2013-2014 à 2015-2016, les chiffres indiquent les dépenses réelles. On note une diminution des dépenses de 2,5 M$ de 2013-2014 à 2014-2015. Cette fluctuation est due essentiellement au financement fourni pour le déménagement des bureaux du Commissariat d'Ottawa à Gatineau. En outre, la diminution de 2014-2015 à 2015-2016 est attribuable à la réalisation des travaux résiduels liés à ce déménagement.

À partir de 2016-2017, la tendance indique que les dépenses devraient rester stables et s'élèveront à environ 22 M$. Depuis 2015-2016, le Commissariat a inclus sous son autorité un montant de 115 000 $ pour les recettes perçues au cours d'un exercice pour la prestation de services de soutien internes à d'autres organisations pour compenser les dépenses connexes survenues au cours de l'exercice en vertu de l'alinéa 29.1(2)a) de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Les dépenses législatives correspondent à la part des coûts annuels du Régime d'avantages sociaux des employés (RASE) que le Commissariat doit assumer en tant qu'employeur.



	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Postes législatifs	2 565 689	2 503 963	2 347 217	2 481 324	2 481 324	2 481 324
Crédits votés	25 553 436	23 065 872	21 834 186	22 036 920	22 036 920	22 036 920
Total	28 119 125	25 569 835	24 181 403	24 518 244	24 518 244	24 518 244

Dépenses par crédit voté

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet des dépenses votées et législatives du Commissariat, veuillez consulter les Comptes publics du Canada 2016[iii].

Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental

Harmonisation des dépenses réelles pour 2015-2016 avec le cadre pangouvernemental[iv] (en dollars)

Programme	Secteur de dépenses	Résultat du gouvernement du Canada	Dépenses réelles 2015-2016
Activités relatives à la conformité	Affaires gouvernementales	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens	11 963 491
Recherche et élaboration des politiques	Affaires gouvernementales	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens	2 942 391
Sensibilisation du grand public	Affaires gouvernementales	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens	2 296 196

Total des dépenses par secteur de dépenses (en dollars)

Secteur de dépenses	Total des dépenses prévues	Total des dépenses réelles
Affaires économiques	0	0
Affaires sociales	0	0
Affaires internationales	0	0
Affaires gouvernementales	18 608 743	17 202 078

États financiers et Faits saillants des états financiers

États financiers

L'information sur les états financiers vérifiés du Commissariat se trouve sur son site Web[v].

Faits saillants des états financiers

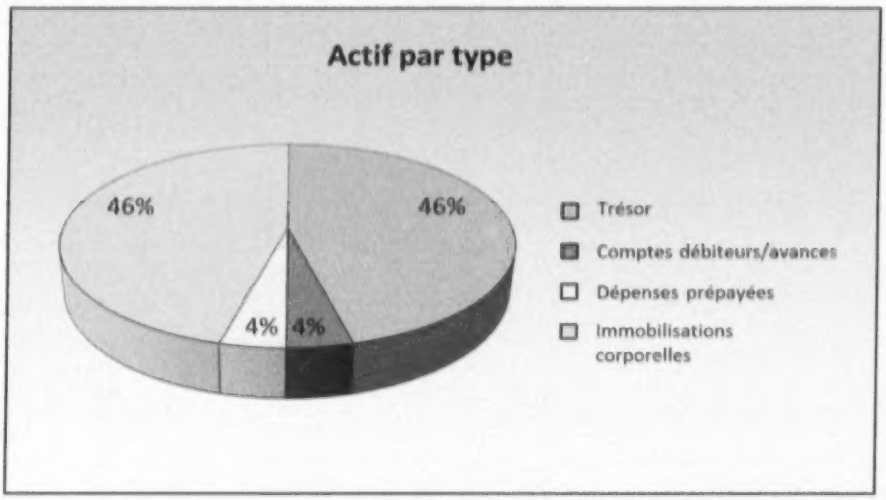
Les faits saillants financiers présentés ci-dessous proviennent des états financiers du Commissariat. Ceux-ci ont été préparés selon la méthode de comptabilité d'exercice tandis que les montants des dépenses prévues et réelles présentées ailleurs dans ce rapport sont établis selon la méthode de comptabilité axée sur les dépenses. Ainsi, les montants peuvent différer.

État condensé des opérations
Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2016 (en dollars)

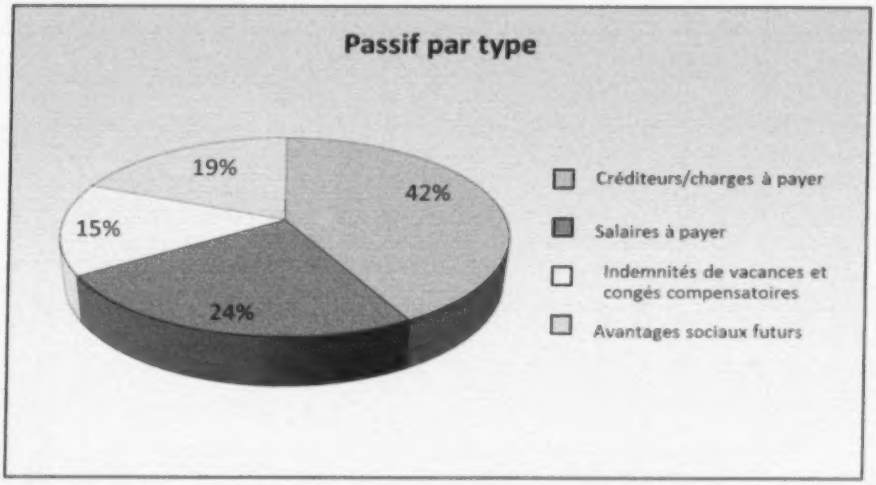
Information financière	Résultats prévus 2015-2016	Réels 2015-2016	Réels 2014-2015	Écart (réels 2015-2016 moins prévus 2015-2016)	Écart (réels 2015-2016 moins réels 2014-2015)
Total des charges	28 390 590	27 377 301	27 942 812	(1 013 289)	(565 511)
Total des revenus	0	(25 000)	0	(25 000)	(25 000)
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	28 390 590	27 352 301	27 942 812	(1 038 289)	(590 511)

État condensé de la situation financière
Au 31 mars 2016 (en dollars)

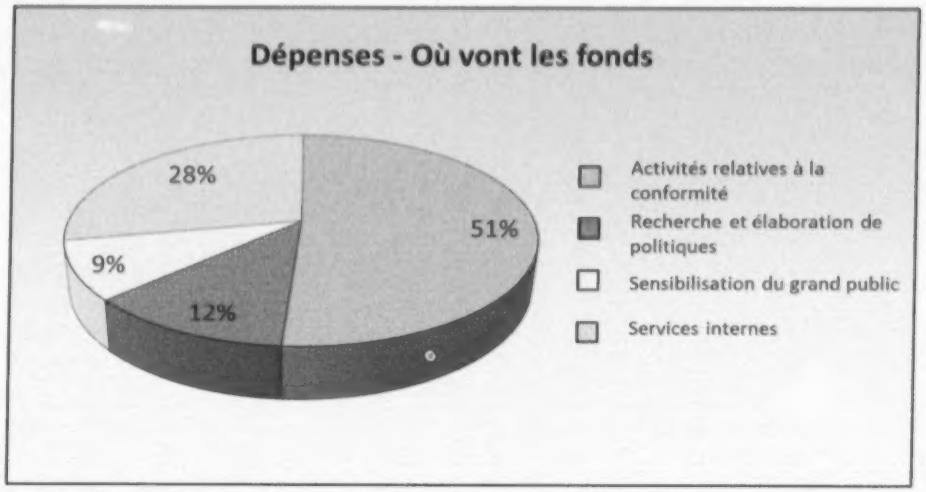
Information financière	2015-2016	2014-2015	Écart (2015-2016 moins 2014-2015)
Total des passifs nets	5 095 247	4 669 595	425 652
Total des actifs financiers nets	3 323 256	2 733 148	590 108
Dette nette du ministère	1 771 991	1 936 447	(164 456)
Total des actifs non financiers	3 287 345	3 609 053	(321 708)
Situation financière nette du ministère	1 515 354	1 672 606	(157 252)



Le total de l'actif s'élevait à 6 612 k$ à la fin de 2015-2016, ce qui représente une augmentation 270 k$ (4 %) par rapport au total de l'actif de l'exercice précédent, qui était alors de 6 342 k$. La portion déposée dans le Trésor public totalisait 3 041 k$ (46 %) tandis que les immobilisations corporelles représentaient 3 048 k$ (46 %). Les comptes débiteurs et avances ainsi que les dépenses prépayées comptaient respectivement pour 4 % de l'actif total.



Le passif total atteignait 5 095 k$ à la fin de 2015-2016, ce qui correspond à une augmentation de 426 k$ (9 %) par rapport à l'exercice précédent, où le passif atteignait 4 669 k$. Les créditeurs et les charges à payer représentaient la plus grande part du passif total, soit 2 127 k$ (42 %). Les avantages sociaux futurs des employés comptaient pour une plus petite portion du passif, soit 976 k$, ou 19 % du total. Les paies de vacances et les congés compensatoires ainsi que les salaires à payer constituaient respectivement 15 % et 24 % du passif total.



Les dépenses totales du Commissariat se sont élevées à 27 377 k$ en 2015-2016. La plus grande partie des fonds engagés, soit 13 931 k$ ou 51 %, a été consacrée aux activités relatives à la conformité, tandis que les services internes ont absorbé 7 517 k$ des dépenses, soit 28 % du total. La recherche et l'élaboration des politiques comptent pour 3 354 k$, c'est-à-dire 12 % des dépenses totales, et les initiatives de sensibilisation du grand public, pour 2 575 k$, soit 9 % du total. (Précisons que les dépenses par activité de programme peuvent différer de celles indiquées dans les Comptes publics du Canada en raison de la méthode utilisée pour répartir l'allocation dans les états financiers et de l'inclusion d'opérations entre apparentés.)

Section III : Analyse des programmes et des Services internes

Programmes

Programme 1.1 : Activités relatives à la conformité

Ce programme supervise la conformité aux lois fédérales en matière de vie privée qui s'appliquent aux organisations du secteur public et du secteur privé, contribuant ainsi à la protection du droit à la vie privée des Canadiennes et des Canadiens. Dans le cadre de ce programme, le Commissariat fait enquête sur les plaintes concernant la protection de la vie privée et répond aux demandes de renseignements des particuliers et des entreprises, examine les rapports concernant les incidents et a le pouvoir d'entreprendre ses propres enquêtes lorsqu'il est justifié de le faire (plaintes déposées par le commissaire). Au moyen de vérifications et d'examens, le Commissariat évalue aussi la mesure dans laquelle les organismes se plient aux exigences des deux lois fédérales régissant la protection de la vie privée et fait des recommandations concernant les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) en application de la *Directive sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée* du Conseil du Trésor. Ce programme est appuyé par une équipe juridique qui offre des conseils d'expert et du soutien aux recours en justice, et une équipe de recherche composée d'agents principaux de soutien technique et d'évaluation des risques.

Analyse du rendement du programme et leçons retenues

Le Commissariat a continué à faire face à la complexité et au volume croissants des travaux relatifs à la conformité en 2015-2016, et il lui est donc difficile d'atteindre ses objectifs de rendement en matière d'enquêtes. Quoique 97 % des demandes d'information auxquelles le Commissariat a répondu respectaient ses normes de service, seulement 77 % des plaintes relatives à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et 76 % des plaintes liées à la LPRPDE ont été réglées dans un délai de 12 mois. Malgré un sommet historique de 37 % de plaintes relatives à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et 50 % de plaintes liées à la LPRPDE réglées dans le cadre du processus de règlement rapide, le Commissariat constate qu'il y a toujours un vaste inventaire d'enquêtes de plus de 12 mois pour les plaintes qui soulèvent des questions plus complexes ou systémiques en matière de protection de la vie privée. À la fin de la période couverte par le présent rapport, 29 % des plaintes soumises au Commissariat relatives à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* étaient actives depuis plus de 12 mois (258 enquêtes), tandis que pour les plaintes relevant de la LPRPDE, 19 % des plaintes étaient actives depuis plus de 12 mois (32 enquêtes).

L'implantation d'un nouveau formulaire de demande d'information en ligne au cours de l'année a permis aux Canadiens d'envoyer des demandes au Commissariat par voie électronique. Ce formulaire est immédiatement devenu très populaire, le volume des demandes écrites que reçoit le Commissariat s'étant accrue de près de 400 % (passant de 555 demandes écrites en 2014-2015 à 2 097 en 2015-2016).

Les atteintes à la protection des données signalées par les institutions fédérales ont atteint le nombre sans précédent de 297 durant l'exercice 2015-2016. Compte tenu des augmentations annuelles continuelles, le Commissariat n'a pu fournir que des directives générales aux institutions et effectuer un bref examen des nombreux signalements d'atteintes à la vie privée soumis.

Le 18 juin 2015, la *Loi sur la protection des renseignements personnels numériques* (projet de loi S-4) a été adoptée. La *Loi* a modifié la LPRPDE afin de mettre en place un système de signalement obligatoire des atteintes à la vie privée et apporté d'autres modifications comme la capacité du Commissariat de conclure des accords de conformité avec des organisations. Le système de signalement obligatoire des atteintes à la vie privée entrera en vigueur une fois que la réglementation sera rédigée et obligera les organisations visées par une atteinte qui présente un risque réel de préjudice grave à avertir les personnes concernées et à le déclarer au Commissariat. D'ici là, le Commissariat continue de recevoir des signalements d'atteintes à la vie privée sur une base volontaire et en a reçu le double en 2015-2016. La réception concomitante de multiples signalements d'atteintes à la vie privée très complexes peut rapidement surcharger notre personnel chargé des enquêtes sur les atteintes et, par conséquent, exercer des pressions sur l'unité principale d'enquête en déplaçant les capacités.

Pour gérer cette charge de travail accrue et répondre aux attentes des Canadiens, le Commissariat a poursuivi ses efforts visant à améliorer ses processus et ses outils. En ce qui a trait aux enquêtes liées à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, le Commissariat a simplifié ses rapports, amélioré la réception et le règlement rapide des plaintes, et renforcé ses liens avec les institutions fédérales. Il a aussi maintenu le cap sur la stratégie de traitement des plaintes multiples, qui lui permet de gérer les situations où il reçoit une importante quantité de plaintes de la part d'un petit groupe de personnes. Le Commissariat a établi une stratégie de gestion des cas fondée sur le risque pour l'aider à évaluer les plaintes et déterminer le plan d'action à privilégier. Il s'attend d'ailleurs à ce que cette stratégie lui permette de réaliser des économies dans le processus d'enquête.

En ce qui concerne les enquêtes en lien avec la LPRPDE, l'augmentation des plaintes fondées et conditionnellement résolues est révélatrice de la complexité accrue des enjeux à l'enquête. Ces enjeux nécessitent souvent plus de temps de la part de l'intimé pour répondre entièrement aux préoccupations à l'aide d'ajustements structuraux, technologiques ou comportementaux. Si ces enjeux ne sont pas résolus lorsque nous émettons notre rapport final cela résulte en une plaine fondée et conditionnellement résolue. Les plaintes liées aux mêmes répondants et questions particulières ont été regroupées pour être examinées dans le cadre d'enquêtes générales.

Le Commissariat a continué de collaborer, le cas échéant, avec ses partenaires fédéraux et provinciaux à des enquêtes, ainsi qu'à des enquêtes conjointes avec d'autres autorités responsables de la protection des données, y compris l'Agence de la protection des données de l'Irlande (enquête sur Facebook) et le Commissariat à l'information de l'Australie (enquête sur le piratage du site Ashley Madison). Le Commissariat a aussi terminé sa première enquête en vertu de la LCAP et poursuivi sa collaboration sur les questions touchant la LCAP avec ses partenaires

nationaux (Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes et Bureau de la concurrence) et internationaux (Plan d'action de Londres), un groupe qui promeut la mise en application des lois relatives aux télécommunications et des lois anti-pourriel à l'échelle internationale. En tant que membre du Plan d'action de Londres, le Commissariat a signé un protocole d'entente sur la collaboration dans l'application de la loi avec d'autres autorités internationales ayant des responsabilités en matière d'application de la loi qui visent à contrer la menace électronique ou la menace posée par les pourriels. En avril 2015, le Commissariat a publié un guide en ligne[xi] et une fiche de conseils pour les entreprises[xii] œuvrant dans le domaine du cybermarketing et portant sur leurs responsabilités de conformité associées à la collecte d'adresses électroniques. Nous avons également publié une fiche de conseils qui informe les Canadiens[xiii] sur la façon dont ils peuvent protéger leurs boîtes de courriels, ordinateurs et appareils mobiles contre les polluposteurs.

Au cours de l'année, le Commissariat a fait le tri des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) qu'il a reçues d'institutions fédérales pour s'assurer que celles qui posent le plus grand risque d'atteinte à la vie privée et qui cadraient avec les nouvelles priorités stratégiques étaient examinées en priorité. De plus, le Commissariat a organisé sa toute première conférence Web afin de répondre aux préoccupations en matière de protection de la vie privée ayant trait à la mise en œuvre de la *Loi sur la communication d'information ayant trait à la sécurité du Canada* (LCISC) et d'aviser les autorités ayant la responsabilité de mettre en œuvre la Loi des facteurs à considérer pour la réalisation d'une EFVP. Plus de 130 fonctionnaires fédéraux ont participé à la conférence. Cela démontre le niveau d'intérêt élevé au sein de la fonction publique pour ce qui est de déterminer et d'atténuer de façon appropriée les risques d'atteinte à la vie privée associés à l'échange accru d'information en vertu de la LCISC.

Le Commissariat a également mené 13 consultations officielles sur des initiatives particulières auprès d'institutions fédérales. Ces consultations lui ont permis de fournir des conseils sur les risques d'atteinte à la vie privée, dès l'étape de l'élaboration du programme, y compris les points pertinents qui devraient figurer dans d'éventuelles EFVP.

Le Commissariat a commencé son exercice de planification de la vérification et prévoit le terminer en 2016-2017. Ce plan tiendra compte des priorités en matière de protection de la vie privée et aidera le Commissariat à concentrer ses ressources sur l'examen des pratiques et des systèmes des organisations qui représentent les risques les plus importants du point de vue de la vie privée.

Enfin, le Commissariat a amélioré sa capacité de soutien technologique et a continué à simplifier la prestation de ses services dans le but de fournir un soutien rapide et pertinent pour ses activités relatives à la conformité, et de régler les questions de plus en plus complexes liées à la protection de la vie privée. Le Commissariat a mis à profit la technologie pour répondre aux demandes de services juridiques avec l'objectif d'améliorer la capacité de traiter en temps voulu un nombre croissant de demandes et il a passé en revue ses procédures et méthodes d'analyse des technologies pour optimiser sa capacité et sa collaboration.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Autorisations totales pouvant être utilisées 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016	Écart (réelles moins prévues) 2015-2016
11 675 374	11 675 374	12 087 188	11 963 491	288 117

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Prévu 2015-2016	Réel 2015-2016	Écart 2015-2016 (réel moins prévu)
81	89	8

Résultats du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Résultat intermédiaire			
1. Les institutions fédérales et les organisations du secteur privé respectent leurs obligations en vertu des lois fédérales sur la protection des renseignements personnels.	1.1 Pourcentage de plaintes et d'incidents (avis d'atteinte à la protection des renseignements personnels et interventions du Commissariat) réglés à la satisfaction du Commissariat[5]	80 %	79 %
	1.2 Pourcentage des recommandations découlant de vérifications dont la mise en œuvre est bien avancée deux ans après la publication du rapport de vérification final	85 %	100 %
Résultats immédiats			
2. Les personnes reçoivent des réponses à leurs plaintes et à leurs	2.1 Pourcentage de demandes d'information et de plaintes ayant reçu	90 %	83 %

[5] Une **plainte** est jugée réglée à la satisfaction du Commissariat lorsqu'elle entre dans l'une des catégories suivantes : réglée rapidement, fondée et résolue, fondée et conditionnellement résolue, réglée en cours d'enquête, résolue et non fondée. Un **incident** est jugé réglé lorsque rien n'indique qu'il y a des problèmes de conformité systémiques ou opérationnels avec les lois relatives au respect de la vie privée nécessitant que le Commissariat intervienne, ou lorsque la prise en charge de l'incident par le mis en cause semble satisfaisante pour en limiter les répercussions et atténuer le risque qu'il se reproduise.

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
demandes de renseignements.	une réponse dans les délais établis[6]		
3. Les institutions fédérales et les organisations du secteur privé reçoivent des conseils et des recommandations pour améliorer leurs pratiques en matière de protection de la vie privée, conformément aux lois et aux politiques fédérales à cet égard.	3.1 Pourcentage de conseils liés aux EFVP permettant d'accroître la protection des renseignements personnels dans le cadre des programmes et initiatives du gouvernement	90 %	93 %

Pour l'indicateur 1.2, l'entité auditée a indiqué que la mise en œuvre des 13 recommandations avaient été bien avancée ou complété.

Pour l'indicateur 2.1, il est important de noter que le pourcentage combine le délai de réponse à 8 185 demandes de renseignements, le traitement de 350 plaintes relatives à la LPRPDE et de 1 226 plaintes relatives à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Pour réduire la surcharge de demandes de renseignements, le calcul de cet indicateur a été modifié en 2015-2016 pour reposer sur une moyenne du rendement en fonction des normes de services pour chacune des trois activités.

En ce qui concerne l'indicateur 3.1, le Commissariat a reçu 29 réponses aux recommandations formulées à la suite des EFVP, et il a fourni des conseils sur des initiatives ayant des incidences sur la protection de la vie privée. Vingt-sept de ces réponses indiquaient que des mesures de protection de la vie privée avaient été ou seraient mises en œuvre par l'institution en réponse à nos recommandations. Certaines initiatives pour lesquelles nous avons reçu une réponse en 2015-2016 avaient fait l'objet d'un examen durant les exercices précédents.

Programme 1.2 : Recherche et élaboration des politiques

Ce programme accroît les connaissances en matière de protection de la vie privée, élabore des positions de principe et fournit des conseils stratégiques au sujet de l'ensemble des questions

[6] La norme de service pour traiter une plainte est de 12 mois à compter de la date d'acceptation, et les normes de service pour répondre à une demande de renseignements sont les suivantes : dans un délai d'un jour ouvrable pour les demandes de renseignements reçues par téléphone ou en personne; dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la date de réception des demandes transmises par écrit.

liées à la protection de la vie privée aux parlementaires ainsi qu'aux intervenants des institutions gouvernementales et du secteur privé.

Grâce à ce programme, le Commissariat est un centre d'expertise sur les nouveaux enjeux en matière de protection de la vie privée au Canada et ailleurs, car il mène des recherches sur les tendances et les avancées technologiques, effectue un suivi et des analyses sur les initiatives législatives et réglementaires, formule des conseils stratégiques d'ordre juridique, technique et liés aux politiques sur les principaux enjeux, et élabore des positions de principe qui renforcent la protection du droit à la vie privée au sein du secteur public et du secteur privé.

Une part importante du travail consiste à aider le commissaire et les hauts fonctionnaires à conseiller le Parlement sur l'incidence éventuelle des lois, des programmes gouvernementaux et des initiatives du secteur privé sur la vie privée proposés. Depuis 2004, le Programme comprend l'administration du Programme des contributions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, qui finance des initiatives indépendantes de recherche et de transfert des connaissances connexes en matière de protection de la vie privée, afin d'accroître les connaissances et d'en favoriser l'application de façon à rehausser la protection de la vie privée des Canadiens.

Analyse du rendement du programme et leçons retenues

Une bonne part du travail de recherche et d'élaboration des politiques du Commissariat visait la concrétisation des priorités en matière de protection de la vie privée, énoncées dans l'exercice d'établissement des priorités de 2014-2015, qui posent le plus de risques à la vie privée des Canadiens. Le Commissariat a publié un rapport[ix] sur ses priorités et stratégies en juin 2015.

Dans ce contexte, le Commissariat a préparé un document de travail sur le modèle de consentement dans le cadre de sa loi fédérale applicable au secteur privé, qui servira de fondement pour les discussions à venir avec les intervenants en 2016-2017. Le Commissariat a aussi publié un document de travail sur la réputation en ligne[x] et invité les intervenants intéressés à donner leurs points de vue sur les mécanismes aidant les personnes à supprimer ou à corriger leurs renseignements en ligne.

De plus, le Commissariat a publié un document de recherche sur l'Internet des objets[xi] sous l'angle de la protection de la vie privée dans le commerce de détail et à la maison. Le document traite des problèmes touchant la protection de la vie privée créés par l'Internet des objets, comme le profilage des consommateurs, la responsabilité, la transparence et l'éthique dans la collecte et l'utilisation des données ainsi que la sécurité des appareils et de l'information. Le Commissariat a également commencé à examiner les applications et technologies numériques nouvelles liées à la santé et leurs répercussions sur la vie privée afin de fournir des directives à suivre à l'avenir. Ces projets ont permis au Commissariat d'approfondir sa connaissance des enjeux émergents liés à la protection de la vie privée et, à long terme, de faire progresser les mécanismes de protection de la vie privée associés aux nouvelles technologies et aux nouveaux produits et services.

En outre, dans le contexte de son travail d'établissement des priorités en matière de protection de la vie privée, le Commissariat a publié une analyse comparative[xii] des rapports de transparence du secteur privé afin de promouvoir des pratiques uniformes et comparables dans ce domaine. Il a contribué activement à un processus d'élaboration d'un modèle de rapport sur la transparence, auquel ont participé le gouvernement et des organisations du secteur privé. Le Commissariat a recommandé que les organisations soient tenues de rendre publics les renseignements statistiques liés aux demandes d'information provenant d'instances gouvernementales, et que les institutions gouvernementales fassent de même.

Le Commissariat a comparu sept fois devant le Parlement et présenté quatre mémoires à des comités permanents des deux chambres. Y figuraient des commentaires sur les répercussions sur la vie privée des projets de loi tels que le projet de loi C-51, la *Loi antiterroriste* (2015), qui élargit l'échange d'information au sein du gouvernement pour combattre le terrorisme, et le projet de loi S-201, *Loi visant à interdire et à prévenir la discrimination génétique*, ainsi que la participation à l'étude du Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique au sujet de la réforme de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Les échanges entre le Commissariat et le Parlement ont subi les effets de l'une des plus longues campagnes électorales de l'histoire du Canada, campagne qui a été immédiatement suivie par une longue pause automnale pour permettre au gouvernement de se mettre en place. Les observations écrites et comparutions du Commissariat devant le Parlement[xiii] sont disponibles sur le site Web du Commissariat.

Le Commissariat a aussi publié deux nouveaux documents d'orientation et mis à jour neuf documents d'orientation existants liés directement à l'adoption du projet de loi S-4, qui a modifié la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.

Poursuivant sa relation étroite avec ses homologues des provinces et territoires, le Commissariat a collaboré avec les Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée de l'Alberta et de la Colombie-Britannique afin de mettre à jour l'outil d'auto-évaluation destiné à aider les organisations à protéger les renseignements personnels[xiv]. Cet outil a pour but d'aider les institutions à évaluer comment elles protègent les renseignements personnels dont elles ont la garde contre des risques tels que l'accès non autorisé. Le Commissariat a également publié des lignes directrices conjointes intitulées *Apportez votre propre appareil*[xv] pour aider les organisations à répondre aux préoccupations relatives à la vie privée et à la sécurité associées à l'utilisation des appareils mobiles à des fins personnelles et professionnelles. En outre, tous les commissaires à l'information et à la protection de la vie privée des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux au Canada ont publié une résolution conjointe[xvi] sur des initiatives d'échange d'information.

Sur la scène internationale, le Commissariat a été élu à titre de membre Comité exécutif de la CICPDVP, le plus important forum mondial pour les autorités responsables de la protection des données. En tant que membre du Comité exécutif, le Commissariat joue un rôle actif dans l'orientation stratégique du CICPDVP, ainsi que dans la planification des conférences annuelles. Le Commissariat a également continué sa participation aux travaux d'autres organisations

internationales responsables de la protection des données, c'est-à-dire le Common Thread Network (que le Commissariat préside), les APVPAP et l'AFAPDP. De plus, le Commissariat a accueilli des dignitaires en visite de l'Autorité de protection des données du Maroc et de la Commission de la protection des renseignements personnels du Japon. Ces engagements ont permis au Commissariat d'échanger des connaissances et des expériences avec des intervenants et des partenaires internationaux afin de maximiser l'incidence stratégique de la protection des renseignements personnels des Canadiens à l'échelle mondiale.

Le Programme des contributions du Commissariat, créé en 2004, finance la recherche indépendante et les initiatives connexes d'application des connaissances portant sur la protection de la vie privée. Les chercheurs sont encouragés à proposer à cet égard des projets qui génèrent de nouvelles idées, approches et connaissances concernant la vie privée que les organisations pourront mettre en œuvre pour mieux protéger les renseignements personnels et que les Canadiens pourront utiliser pour prendre des décisions mieux éclairées en ce qui a trait à la protection de leur vie privée. En 2015-2016, le Commissariat a financé 11 projets de recherche et initiatives de transmission du savoir totalisant 495 k$. Parmi les projets financés au cours du dernier exercice figuraient une initiative de recherche sur les renseignements personnels et les accessoires pour le suivi de la forme physique, un projet d'application des connaissances pour favoriser la compréhension des politiques sur la protection des renseignements personnels en ligne auprès des jeunes adolescents, une initiative de recherche au sujet des répercussions sur la vie privée des systèmes d'infodivertissement embarqués et systèmes télématiques, et une série d'émissions de radio d'une heure diffusées dans tout le Canada portant sur un large éventail de questions liées à la protection de la vie privée et des renseignements personnels.

Le Commissariat a lancé trois projets proactifs destinés à améliorer ses connaissances et son influence dans le domaine de la technologie comme solution à privilégier pour les enjeux de protection de la vie privée. Un projet vise à recenser les principaux intervenants qui mettent au point des technologies de protection de la vie privée au Canada. Un deuxième projet a pour but d'examiner les technologies pour évaluer leur capacité de fournir des solutions pratiques maintenant et à l'avenir. Un troisième projet vise à accroître la capacité du Commissariat à évaluer et à mettre à l'essai de nouveaux produits et services de consommation en ce qui a trait aux enjeux liés à la protection de la vie privée. Ce projet nous permettra d'améliorer nos capacités et outils dans ce domaine et fournira des conseils utiles aux Canadiens.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Autorisations totales pouvant être utilisées 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016	Écart (réelles moins prévues) 2015-2016
3 835 821	3 835 821	3 479 064	2 942 391	(893 430)

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Prévu 2015-2016	Réel 2015-2016	Écart 2015-2016 (réel moins prévu)
29	20	(9)

Résultats du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Résultat intermédiaire			
1. Les intervenants des secteurs public et privé sont en mesure d'élaborer des politiques et des initiatives qui respectent le droit à la vie privée.	1.1 Pourcentage des demandes présentées par des intervenants en vue d'obtenir des conseils sur des politiques et des initiatives auxquelles le Commissariat a répondu	100 %	100 %
Résultats immédiats			
2. Les parlementaires tirent profit de l'expertise du Commissariat pour cerner et aborder des questions de protection de la vie privée.	2.1 Pourcentage des demandes présentées par des parlementaires auxquelles le Commissariat a répondu dans le respect de ses normes de service	100 %	100 %
3. Les connaissances à l'égard des questions de protection de la vie privée progressent.	3.1 Reconnaissance accrue de la recherche du Commissariat	Hausse annuelle par rapport à l'année précédente	326 882 consultations et téléchargements de rapports de recherche et de sommaires de projet (nouvelle base de référence)

Pour ce qui est de l'indicateur 1.1, en plus de répondre à toutes les demandes de rencontres informelles pour discuter d'initiatives de protection de la vie privée, le Commissariat a fourni des réponses officielles aux consultations dans le contexte de la publication préalable de projets de règlement dans la *Gazette du Canada*.

En ce qui concerne l'indicateur 3.1, le calcul de cet indicateur a été modifié pour mesurer plus exactement la reconnaissance accrue de la recherche. Grâce à la nouvelle technologie Web, le Commissariat peut plus facilement faire le suivi du nombre de consultations et de téléchargements de rapports de recherche et de sommaires de projets publiés sur son site Web. Auparavant, on n'y indiquait que les consultations des pages d'accueil.

Programme 1.3 : Sensibilisation du grand public

Ce programme promeut la connaissance et la compréhension des droits et des obligations en vertu de la législation fédérale en matière de protection de la vie privée. Dans le cadre de ce programme, le Commissariat entreprend des activités de communication et de sensibilisation du public, dont des allocutions et des événements spéciaux, des expositions, des relations avec les médias, ainsi que la création et la distribution de matériel promotionnel et pédagogique. Les activités de sensibilisation du public permettent à chacun d'avoir accès à de l'information sur la protection de la vie privée et des renseignements personnels pour se protéger et exercer ses droits. Ces activités permettent également aux organisations fédérales et du secteur privé de mieux comprendre leurs obligations en vertu des lois fédérales sur la protection des renseignements personnels.

Analyse du rendement du programme et leçons retenues

En 2015-2016, le Commissariat s'est employé à promouvoir et à expliquer ses nouvelles priorités stratégiques liées à la vie privée. En plus de publier un rapport expliquant ces nouvelles priorités, le commissaire a prononcé plusieurs allocutions importantes devant diverses audiences tout au long de l'année pour mieux les faire connaître et les expliquer. Ces priorités ont aussi été communiquées abondamment au moyen de réponses aux médias, des médias sociaux et d'autres moyens de communication.

Au cours de l'exercice d'établissement des priorités en matière de protection de la vie privée, le Commissariat a entendu de nombreux intervenants affirmer que certains groupes étaient particulièrement exposés aux menaces qui planent sur la vie privée. Par exemple : les jeunes font face à des risques plus élevés d'atteinte à leur réputation en raison de la nature et de l'abondance des renseignements personnels qu'ils communiquent en ligne, et les aînés, qui sont relativement novices dans l'utilisation des technologies numériques, pourraient être moins conscients des risques d'atteinte à la vie privée auxquels ils sont exposés. Par conséquent, au cours du dernier exercice, le Commissariat a élaboré et commencé à mettre en œuvre deux stratégies de sensibilisation visant à faire connaître à ces groupes les enjeux relatifs à la protection de la vie privée.

Pour appuyer ces stratégies, le Commissariat a mené diverses activités de sensibilisation pour communiquer avec les jeunes et les aînés, et les aider à mieux comprendre les enjeux liés à la protection de la vie privée et apprendre à protéger leurs renseignements personnels. Parmi les efforts déployés figuraient trois campagnes à la radio destinées à encourager les auditeurs à consulter les ressources sur la protection de la vie privée figurant dans notre site Web.
Les campagnes mettaient l'accent sur des conseils généraux sur la protection de la vie privée, la prévention du vol d'identité et notre outil interactif « Règles à la maison » pour aider les familles à discuter des enjeux relatifs à la protection de la vie privée en ligne. De plus, le Commissariat a mené une campagne dans les bibliothèques publiques afin de promouvoir son guide intitulé *Le vol d'identité et vous*[xvii] auprès de plus de 240 000 usagers des bibliothèques. Pour élargir sa portée, le Commissariat a commencé à collaborer avec des organisations de services aux jeunes en vue de mettre au point de nouvelles ressources ou de distribuer les ressources existantes, comme sa bande dessinée. En ce qui concerne la stratégie pour les aînés, le Commissariat a

travaillé avec des bibliothèques publiques et des organisations nationales, telles que l'ACIR, pour renseigner les personnes âgées sur les façons de protéger leurs renseignements et de prévenir le vol d'identité.

Le Commissariat a aussi entendu, lors des discussions avec les intervenants menées dans le cadre de l'exercice d'établissement des priorités, que les petites entreprises sont considérablement moins au fait de leurs obligations en matière de protection de la vie privée que les grandes entreprises. Cette observation trouvait également son expression dans les résultats de l'enquête du Commissariat auprès des entreprises effectuée au cours de l'exercice. Le Commissariat a donc lancé une stratégie de sensibilisation destinée aux petites entreprises et ciblant, en partie, les secteurs précis ayant généré le plus grand nombre de plaintes au Commissariat : les secteurs de l'hébergement et de la vente au détail.

À l'appui de cette stratégie, le Commissariat a collaboré avec d'autres ministères fédéraux tels qu'ISDE pour promouvoir ses ressources auprès des petites entreprises. Il a travaillé avec des associations de l'industrie comme la Fédération canadienne des associations de propriétaires immobiliers pour élaborer et diffuser de l'information et des conseils qui traitent directement des préoccupations et des enjeux relatifs à la protection de la vie privée de ce secteur. Le Commissariat a aussi commencé à travailler avec des chambres de commerce locales à l'échelle du pays en vue de présenter des exposés à leurs membres. À la fin de 2015-2016, trois exposés avaient été présentés aux membres des chambres à Charlottetown, à Fredericton et à Whitehorse. Trois autres exposés avaient été réservés à London, à Cambridge et à Yellowknife et d'autres étaient prévues en 2016-2017. En outre, le Commissariat a participé à un certain nombre de conférences et d'activités attirant les petites entreprises, rejoignant plus de 10 000 entrepreneurs et propriétaires de petites entreprises.

Le Commissariat a poursuivi ses efforts pour améliorer grandement son site Web au cours de l'exercice. Les efforts ont été axés principalement sur un vaste projet de remaniement complet du site Web afin de mieux répondre aux besoins de ses utilisateurs en matière d'information. Les travaux sur le nouveau site comprenaient la mise en œuvre d'une nouvelle plateforme technologique ainsi que l'élaboration d'une conception visuelle et d'une architecture d'information nouvelles. Le Commissariat lancera le nouveau site Web au début de 2016-2017. Le remaniement de son site Web l'a aidé à mieux comprendre la façon d'élaborer du contenu Web pour les Canadiens, et il appliquera les leçons tirées au fil de l'élaboration de nouveau contenu destiné au public dans les années à avenir.

Les relations avec les médias, à la fois proactives et réactives, demeurent un outil important pour communiquer avec les personnes et les organisations à propos du travail du Commissariat et des enjeux relatifs à la protection de la vie privée de façon plus générale. Par exemple, en 2015-2016, le Commissariat a souligné sa participation au ratissage annuel pour la protection de la vie privée du Global Privacy Enforcement Network et fait de la sensibilisation à l'égard des enjeux touchant la vie privée des jeunes par l'intermédiaire des médias et des textes d'opinion du commissaire concernant le projet de loi C-51 et l'accès sans mandat qui ont paru dans les grands

journaux francophones et anglophones, ce qui a contribué au dialogue public sur les questions de sécurité publique et de protection de la vie privée.

L'utilisation des médias sociaux par le Commissariat est limitée, compte tenu des ressources. Malgré cela, il a franchi le cap des 10 000 abonnés et plus sur Twitter en 2015-2016. Le Commissariat utilise ses comptes de médias sociaux pour faire connaître ses conclusions et résumés de conclusions d'enquête afin que les entreprises connaissent mieux leurs obligations en vertu de la LPRPDE. De plus, le Commissariat a collaboré avec ISDE pour diffuser de l'information pour les petites entreprises sur la manière de se conformer à la LPRPDE, au moyen des comptes Facebook et Twitter d'IDSC destinés aux petites entreprises, qui rejoignent environ 26 000 personnes.

Pour aider les Canadiens à mieux comprendre leurs droits en matière protection de la vie privée, le Commissariat a implanté un nouveau formulaire de demande d'information « intelligent ». Non seulement le formulaire permet aux Canadiens de poser des questions sur leurs droits et responsabilités en ce qui a trait à la protection des renseignements personnels, mais il leur fournit aussi de l'information contextuelle sur leurs entrées (p. ex. de l'information sur les compétences). Cette fonction a pour but d'aider les utilisateurs à comprendre ce que peut faire le Commissariat pour les aider. Cela les aide également à savoir où trouver de l'aide lorsque leur cas ne relève pas du mandat ou de la compétence du Commissariat. Tel que mentionné précédemment, les demandes écrites présentées au Commissariat ont presque quadruplées, et des statistiques indiquent que de nombreux utilisateurs ont pu trouver les réponses à leurs questions en utilisant le formulaire intelligent, sans avoir à faire parvenir une demande.

Et enfin, tirant parti de sa proximité avec d'importants groupes d'organisations et de secteurs de l'industrie, le bureau de Toronto du Commissariat a mené 159 activités de sensibilisation, produit 31 résumés de conclusions d'enquête ainsi que divers documents d'orientation à l'appui des priorités et des stratégies du Commissariat. Selon un sondage récent auprès d'intervenants dans la région du Grand Toronto (qui a obtenu un taux de réponse très élevé) et effectuée par des évaluateurs externes dans le contexte de l'évaluation quinquennale prévue du bureau de Toronto[xviii], 89,6 % des intervenants interrogés étaient soit « d'accord » ou « tout à fait d'accord » pour dire que l'information obtenue du bureau de Toronto du Commissariat était pertinente; 84,1 p. 100 l'ont trouvée utile et 51 % ont reconnu que cela les avait conscientisés. L'évaluation a fourni des indications utiles sur la pertinence et le rendement du bureau de Toronto et a donné lieu à des recommandations pour faire en sorte que le Commissariat utilise de façon optimale son bureau régional. Le Commissariat mettra en œuvre les recommandations en 2016-2017.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Autorisations totales pouvant être utilisées 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016	Écart (réelles moins prévues) 2015-2016
3 097 548	3 097 548	2 319 763	2 296 196	(801 352)

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Prévu 2015-2016	Réel 2015-2016	Écart 2015-2016 (réel moins prévu)
21	16	(5)

Résultats du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Résultat intermédiaire			
1. Les institutions fédérales et les organisations du secteur privé comprennent mieux leurs obligations en vertu des lois fédérales sur la protection des renseignements personnels, et les personnes comprennent mieux leurs droits.	1.1 Pourcentage d'organisations du secteur privé qui ont un niveau modéré ou élevé de connaissances sur leurs obligations en vertu des lois fédérales sur la protection des renseignements personnels	85 %	82%
	1.2 Pourcentage de Canadiennes et de Canadiens qui estiment connaître leurs droits en matière de protection de la vie privée	30 %	Enquête biennale – prochaine enquête en 2016-2017
Résultats immédiats			
2. Les institutions fédérales et les organisations du secteur privé ont accès à des renseignements utiles sur leurs responsabilités en matière de protection de la vie privée et les personnes ont accès en	2.1 Hausse annuelle du nombre de visites du site Web	Les visites du site Web du Commissariat augmentent d'année en année	Augmentation approximative de 5 %

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
temps voulu à des renseignements pertinents pour protéger leur droit à la vie privée.			

En ce qui concerne l'indicateur 1.1, le Commissariat a constaté une diminution légère et graduelle de la sensibilisation des entreprises à l'égard de leurs obligations en matière de protection de la vie privée depuis 2010. Cette diminution pourrait être attribuable à l'utilisation accrue et plus diversifiée des renseignements personnels détenus par des entreprises, ainsi qu'à leur recours accru à la technologie. Il convient de signaler que les résultats des enquêtes indiquent que les petites entreprises en particulier, qui constituent une part importante de toute l'économie canadienne, sont encore moins au fait de leurs obligations liées à la protection de la vie privée que les grandes entreprises, ce qui explique pourquoi le Commissariat cible plus directement ce public.

En ce qui a trait à l'indicateur 1.2, le Commissariat réalise tous les deux ans une enquête auprès des Canadiens afin d'évaluer la connaissance et la perception des questions liées à la protection de la vie privée. La prochaine aura lieu en 2016-2017 et les résultats apparaîtront dans le *Rapport ministériel sur le rendement* pour cette période.
Pour ce qui est de l'indicateur 2.1, le pourcentage signalé n'est qu'une estimation. En avril 2015, le Commissariat a appliqué une nouvelle technologie sur son site Web afin d'améliorer le filtrage utilisé pour identifier les visiteurs réels plutôt que de recourir à des inforobots de recherche Web. Par suite de cette amélioration, le Commissariat s'attend à ce que le nombre de visites comptées sur le site soit approximativement 30 % moins élevé en 2015-2016. Étant donné que les outils d'analyse traduisaient une diminution d'environ 25 %, on estime qu'il y a eu en fait une augmentation modeste (de 5 %, comme il est indiqué plus haut) du nombre total de visites en 2015-2016.

Services internes

Description

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérés de façon à répondre aux besoins des programmes et des autres obligations générales d'une organisation. Les services internes du Commissariat sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services des technologies de l'information, services de gestion des biens immobiliers, services de gestion du matériel, services de gestion des acquisitions et services de gestion des voyages et autres services administratifs. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources destinées à l'ensemble d'une organisation et non celles fournies à un programme particulier.

Analyse du rendement du programme et leçons retenues

En 2015-2016, le Commissariat a mis sur pied un certain nombre d'initiatives pour aider l'organisation à remplir son mandat et à mettre en œuvre les initiatives de transformation obligatoires du gouvernement du Canada. Le Commissariat est une petite organisation qui a une capacité limitée de traiter un grand nombre d'initiatives de changement et sa stratégie de gestion du changement était essentielle pour aider l'organisation à mettre en œuvre ces changements. Certains investissements temporaires ont également été faits durant l'année pour accroître la capacité du Commissariat de mener à bien ces initiatives.

Afin de faire progresser efficacement ses priorités en matière de protection de la vie privée, le Commissariat a réalisé une analyse des écarts et réaffecté ses ressources vers le travail lié à ces priorités, dans la mesure du possible.

En ce qui concerne la gestion financière, le Commissariat a implanté une nouvelle solution de gestion financière intégrée qui fournit des renseignements plus exhaustifs, exacts et à jour à l'appui d'une prise de décisions efficace. La nouvelle solution de gestion financière intégrée adoptée, qui est hébergée par la Commission canadienne des droits de la personne, a été mise en œuvre avec succès et fournit des renseignements plus complets à l'appui d'une saine gestion financière. En outre le Commissariat a documenté et mis à l'essai ses contrôles au niveau de l'organisation, ainsi que son actif et ses processus d'affaires à la clôture de période. Ce travail a démontré les forces des contrôles du Commissariat dans ces domaines. Les quelques contrôles jugés inefficaces ont fait l'objet d'un plan d'action de correction.

Le Commissariat a poursuivi la mise en œuvre des initiatives pangouvernementales de transformation en portant une attention particulière aux processus administratifs communs à l'appui du programme de transformation des solutions normalisées du Commissariat et du gouvernement (p. ex. Mes RHGC et Phénix). En outre, le Commissariat a continué à améliorer ses pratiques de ressources humaines en appuyant la mise en œuvre des instruments de politique des organismes centraux, comme l'implantation de nouveaux systèmes de gestion du rendement et la Nouvelle orientation en matière de dotation de la Commission de la fonction publique.

Le Commissariat a poursuivi son approche pour s'assurer de donner suite efficacement aux résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2014, en consultant ses employés afin de mieux comprendre les résultats du sondage et d'établir les priorités concernant les problèmes qu'il faut régler.

Le Commissariat a continué à faire de l'apprentissage une priorité pour ses employés. L'apprentissage externe, le perfectionnement des ressources et un accord sur les niveaux de service avec l'École de la fonction publique du Canada ont donné aux employés du Commissariat l'accès à vaste éventail d'occasions d'apprentissage techniques de base ainsi que pour les gestionnaires et les cadres. Ces occasions contribuent à améliorer la santé et le mieux-être des employés et leur permettent d'assumer efficacement leurs fonctions.

Le Commissariat a également mis en œuvre divers projets de GI-TI conformes à la stratégie de GI-TI approuvée et a amélioré ses processus et pratiques de GI-TI. Plus précisément :

- Il a fait des progrès considérables relativement à la mise en œuvre des recommandations de la vérification interne portant sur la gouvernance de la GI-TI. Toutes les recommandations ont entièrement été mises en œuvre à l'exception d'une seule, et la recommandation finale devrait être menée à terme d'ici la première moitié de 2016-2017;
- Il a amélioré le nouvel outil de recherche du Commissariat (c.-à-d. le Centre du savoir) en perfectionnant la fonction de recherche, en continuant à ajouter du nouveau contenu et en encourageant son utilisation à l'échelle du Commissariat.

L'élaboration d'un nouvel outil qui permettra la collaboration électronique et l'échange de dossiers de façon sécurisée entre le Commissariat et ses partenaires de l'extérieur, ainsi qu'avec les plaignants et les intimés des enquêtes, a été reportée à 2016-2017 en raison des ressources limitées et des priorités difficiles à concilier.

Tout au long de l'année, le Commissariat a coordonné étroitement ses activités à l'échelle de l'organisation et utilisé pleinement la technologie pour exécuter son travail efficacement et assurer l'acquisition et le transfert de connaissances. Par exemple, le Commissariat a continué à évaluer et à peaufiner son site intranet pour s'assurer qu'il répond aux besoins des utilisateurs et que la technologie SharePoint était utilisée pour gérer de façon centralisée tous les travaux liés aux priorités en matière de protection de la vie privée.

Enfin, le Commissariat a maintenu le dialogue avec son personnel au sujet des occasions qu'offre Objectif 2020 de rationaliser les processus, et il a examiné diverses possibilités de prestation de services en collaboration avec d'autres agents du Parlement et d'autres ministères fédéraux en vue de réaliser des gains d'efficience dans la prestation des services internes tout en maintenant son indépendance. Outre le transfert vers un nouveau système financier hébergé par la Commission canadienne des droits de la personne, le Commissariat fournit maintenant des services de soutien en TI au Commissariat au lobbying. Cette année, un autre atelier de formation réussi a eu lieu conjointement aux fins de prestation de conseils juridiques entre tous les agents du Parlement. Les discussions se poursuivront en 2016-2017 afin d'explorer d'autres modèles de prestation de services partagés.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2015-2016	Dépenses prévues 2015-2016	Autorisations totales pouvant être utilisées 2015-2016	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016	Écart (réelles moins prévues) 2015-2016
5 718 551	5 718 551	7 032 545	6 979 326	1 260 775

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2015-2016	Réel 2015-2016	Écart 2015-2016 (réel moins prévu)
50	50	0

Résultats du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Résultat intermédiaire			
Le Commissariat atteint une norme d'excellence organisationnelle, et les gestionnaires et le personnel appliquent de saines pratiques de gestion des activités.	Pourcentage de composantes du cadre de responsabilisation de gestion (CRG) où aucune lacune importante n'a été relevée[7].	90 %	Auto-évaluation biennale prévue pour 2016-2017

[7] Le CRG est un outil qui énonce les attentes en matière de saines pratiques de gestion publique et de rendement. Chaque année, le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) évalue la plupart des ministères et organismes gouvernementaux en fonction de cet outil. En tant qu'agent du Parlement, le Commissariat ne fait pas l'objet d'une telle évaluation par le SCT. Il procède néanmoins tous les deux ans à un exercice complet d'auto-évaluation en fonction du CRG, et fait le point sur les améliorations réalisées les autres années. Le Commissariat se sert de cet exercice comme d'une fiche de rendement sur la « situation de sa gestion » et pour fournir au commissaire une certaine garantie quant à la conformité du Commissariat aux politiques du Conseil du Trésor.

Section IV : Renseignements supplémentaires

Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur

Le Commissariat n'a pas de programmes de niveau inférieur dans le cadre de son architecture d'alignement des programmes.

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires ci-dessous sont disponibles dans le site Web du Commissariat.[xix]

- Audits et évaluations internes
- Frais d'utilisation, redevances réglementaires et frais externes
- Stratégie ministérielle de développement durable

Les rapports approuvés d'évaluations et d'audits internes sont disponibles sur le site Web du Commissariat[xx].

Dépenses fiscales fédérales

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie annuellement des estimations et des projections du coût de ces mesures dans une publication intitulée *Rapport sur les dépenses fiscales fédérales*[xxi]. Ce rapport donne aussi des renseignements généraux détaillés sur les dépenses fiscales, y compris les descriptions, les objectifs, les renseignements historiques et les renvois aux programmes des dépenses fédéraux connexes. Les mesures fiscales présentées dans ladite publication relèvent de la seule responsabilité du ministre des Finances.

Coordonnées de l'organisation

30, rue Victoria
Gatineau (Québec) K1A 1H3
Canada

Téléphone : 819-994-5444
Numéro sans frais : 1-800-282-1376
Télécopieur : 819-994-5424
ATS : 819-994-6591
Site Web : www.priv.gc.ca

Annexe : Définitions

architecture d'alignement des programmes (Program Alignment Architecture) : Répertoire structuré des programmes des organisations qui illustre les liens hiérarchiques entre les programmes et les résultats stratégiques auxquels les programmes contribuent.

cadre pangouvernemental (whole-of-government framework) : Schéma représentant la contribution financière des organisations fédérales qui dépendent de crédits parlementaires en harmonisant leurs programmes avec un ensemble de 16 secteurs de résultats pangouvernementaux de haut niveau regroupés sous 4 secteurs de dépenses.

cible (target) : Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit atteindre dans un délai précis. Une cible peut être quantitative ou qualitative.

crédit (appropriation) : Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

dépenses budgétaires (budgetary expenditures) : Les dépenses budgétaires comprennent les dépenses de fonctionnement et en capital; les paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers; les paiements à des sociétés d'État.

dépenses législatives (statutory expenditures) : Dépenses qui ont été approuvées par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi, autre qu'une loi de crédits. La loi établit l'objet des dépenses et les dispositions en vertu desquelles elles peuvent être engagées.

dépenses non budgétaires (non-budgetary expenditures) : Dépenses engagées et encaissements liés aux emprunts, aux investissements et aux avances qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

dépenses prévues (planned spending) : En ce qui a trait aux rapports sur les plans et les priorités (RPP) et aux rapports ministériels sur le rendement (RMR), les dépenses prévues s'entendent des montants approuvés par le Conseil du Trésor au plus tard le 1er février. Elles peuvent donc comprendre des montants qui s'ajoutent aux dépenses prévues indiquées dans le budget principal des dépenses.

Un ministère est censé être au courant des autorisations qu'il a demandées et obtenues. La définition des dépenses prévues relève du ministère, et ce dernier doit être en mesure de justifier les dépenses et les augmentations présentées dans son RPP et son RMR.

dépenses votées (voted expenditures) : Dépense approuvée annuellement par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi de crédits. Le libellé d'un crédit constitue les dispositions qui régissent l'engagement de ces dépenses.

équivalent temps plein (full-time equivalent) : Mesure utilisée pour déterminer dans quelle mesure un employé représente une année-personne complète dans le budget ministériel. L'équivalent temps plein est calculé en fonction du coefficient des heures de travail assignées et des heures normales de travail. Les heures normales de travail sont établies dans les conventions collectives.

indicateur de rendement (performance indicator) : Moyen quantitatif ou qualitatif de mesurer un résultat ou un extrant, dans l'intention d'évaluer le rendement d'une organisation, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative.

plan (plan) : Exposé des choix stratégiques qui montre comment une organisation centrale entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous-tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

priorités (priorities) : Plans ou projets qu'une organisation a choisi de cibler et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation du ou des résultats stratégiques souhaités.

production de rapports sur le rendement (performance reporting) : Processus de communication d'information sur le rendement fondée sur des éléments probants. La production de rapports sur le rendement contribue à la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

programme (program) : Ensemble de ressources et d'activités liées qui est géré dans le but de répondre à plusieurs besoins particuliers afin d'atteindre les résultats prévus, et qui est considéré comme une unité budgétaire.

programme temporisé (sunset program) : Programme ayant une durée fixe et dont le financement et l'autorisation politique ne sont pas permanents. Ce programme est aussi appelé programme à durée temporaire ou programme à élimination graduelle. Lorsqu'un tel programme arrive à échéance, une décision doit être prise quant à son maintien. Dans le cas d'un renouvellement, la décision précise la portée, le niveau de financement et la durée.

rapport ministériel sur le rendement (Departmental Performance Report) : Rapport traitant des réalisations concrètes d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires au regard des plans, des priorités et des résultats attendus exposés dans le rapport sur les plans et les priorités correspondant. Ce rapport est déposé au Parlement à l'automne.

rapport sur les plans et les priorités (Report on Plans and Priorities) : Rapport fournissant des renseignements au sujet des plans et du rendement prévu sur trois ans d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires. Ces rapports sont déposés au Parlement au printemps.

rendement (performance) : Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats se comparent aux résultats prévus par l'organisation et mesure dans laquelle les leçons retenues ont été cernées.

résultat (result) : Conséquence externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative unique, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

résultat stratégique (Strategic Outcome) : Avantage durable et à long terme pour les Canadiens qui est rattaché au mandat, à la vision et aux fonctions de base d'une organisation.

résultats du gouvernement du Canada (Government of Canada outcomes) : Ensemble de 16 objectifs généraux définis pour l'ensemble du gouvernement, regroupés dans 4 secteurs de dépenses du Cadre pangouvernemental : affaires économiques, affaires sociales, affaires internationales et affaires gouvernementales.

Structure de la gestion, des ressources et des résultats (Management, Resources and Results Structure) : Cadre exhaustif comprenant l'inventaire des programmes, des ressources, des résultats, des indicateurs de rendement et de l'information de gouvernance d'une organisation. Les programmes et les résultats sont présentés d'après le lien hiérarchique qui les unit, et les résultats stratégiques auxquels ils contribuent. La Structure de la gestion, des ressources et des résultats découle de l'architecture d'alignement des programmes.

Notes de fin de document

---

[i] *Loi sur la protection des renseignements personnels*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-21/TexteComplet.html

[ii] *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-8.6/TexteComplet.html

[iii] **Comptes publics du Canada 2016**, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html

[iv] **Cadre pangouvernemental**, http://www.tbs-sct.gc.ca/hgw-cgf/finances/rgs-erdg/wgf-ipp-fra.asp

[v] **États financiers vérifiés du Commissariat (notez que les montants dans les états financiers sont arrondis en milliers)**, https://www.priv.gc.ca/fr/a-propos-du-commissariat/rapports-operationnels-du-commissariat/verifications-et-evaluations-du-commissariat/verifications-du-commissariat-effectuees-par-des-institutions-federales/

[vi] **Modifications aux lois canadiennes relatives à la protection de la vie privée découlant de la loi anti-pourriel : un guide pour les entreprises œuvrant dans le domaine du cybermarketing**, https://www.priv.gc.ca/fr/sujets-lies-a-la-protection-de-la-vie-privee/lois-sur-la-protection-des-renseignements-personnels-au-canada/la-loi-sur-la-protection-des-renseignements-personnels-et-les-documents-electroniques-lprpde/lois-ayant-un-rapport-avec-la-lprpde/la-loi-canadienne-anti-pourriel-lcap-et-la-lprpde/aide-aux-entreprises-sur-la-facon-de-se-conformer-a-la-lcap/casl_guide/

[vii] **Modifications aux lois canadiennes relatives à la protection de la vie privée découlant de la loi anti-pourriel : Conseils utiles pour les entreprises œuvrant dans le domaine du cybermarketing**, https://www.priv.gc.ca/fr/sujets-lies-a-la-protection-de-la-vie-privee/lois-sur-la-protection-des-renseignements-personnels-au-canada/la-loi-sur-la-protection-des-renseignements-personnels-et-les-documents-electroniques-lprpde/lois-ayant-un-rapport-avec-la-lprpde/la-loi-canadienne-anti-pourriel-lcap-et-la-lprpde/aide-aux-entreprises-sur-la-facon-de-se-conformer-a-la-lcap/casl_tips_org/

[viii] **10 conseils pratiques pour protéger votre boîte de courriels, votre ordinateur et votre appareil mobile**, https://www.priv.gc.ca/fr/sujets-lies-a-la-protection-de-la-vie-privee/technologie-et-vie-privee/protection-de-la-vie-privee-en-ligne/pourriel/casl_tips_ind/

[ix] **Priorités stratégiques liées à la vie privée du Commissariat 2015-2020**, https://www.priv.gc.ca/fr/a-propos-du-commissariat/priorites-strategiques-liees-a-la-vie-privee-du-commissariat/pp_2015/

[x] **Réputation en ligne : Que dit-on à mon sujet?**, https://www.priv.gc.ca/fr/mesures-et-decisions-prises-par-le-commissariat/recherche/consulter-les-travaux-de-recherche-sur-la-protection-de-la-vie-privee/2016/or_201601/

[xi] **Document de recherche sur l'Internet des objets**, https://www.priv.gc.ca/fr/mesures-et-decisions-prises-par-le-commissariat/recherche/consulter-les-travaux-de-recherche-sur-la-protection-de-la-vie-privee/2016/iot_201602/

[xii] **Rapports de transparence des entreprises du secteur privé : une analyse comparée**, https://www.priv.gc.ca/fr/mesures-et-decisions-prises-par-le-commissariat/recherche/consulter-les-travaux-de-recherche-sur-la-protection-de-la-vie-privee/2015/transp_201506/

[xiii] **Soumissions et comparutions du Commissariat devant les comités parlementaires,** https://www.priv.gc.ca/fr/mesures-et-decisions-prises-par-le-commissariat/conseils-au-parlement/

[xiv] **Protéger les renseignements personnels : Un outil d'auto-évaluation à l'intention des organisations,** https://services.priv.gc.ca/resource/tool-outil/security-securite/francais/AssessRisks.asp?x=1

[xv] **Un programme « apportez votre propre appareil » constitue-t-il un bon choix pour votre organisation?,** *https://www.priv.gc.ca/fr/sujets-lies-a-la-protection-de-la-vie-privee/technologie-et-vie-privee/appareils-et-applications-mobiles/gd_byod_201508/*

[xvi] **Résolution conjointe sur *Protéger et promouvoir les droits d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels des Canadiens dans les initiatives d'échange d'information*,** https://www.priv.gc.ca/fr/a-propos-du-commissariat/ce-que-nous-faisons/collaboration-avec-les-provinces-et-les-territoires/resolutions-conjointes-avec-les-provinces-et-territoires/res_160125/

[xvii] **Le vol d'identité et vous,** https://www.priv.gc.ca/fr/sujets-lies-a-la-protection-de-la-vie-privee/identite-et-vie-privee/vol-d-identite/guide_idt/

[xviii] **Évaluation du bureau de Toronto,** https://www.priv.gc.ca/fr/a-propos-du-commissariat/rapports-operationnels-du-commissariat/verifications-et-evaluations-du-commissariat/verifications-et-evaluations-internes-du-commissariat/2016/iac_to_2016/

[xix] **Tableaux de renseignements supplémentaires,** https://www.priv.gc.ca/fr/a-propos-du-commissariat/rapports-operationnels-du-commissariat/rapport-sur-les-depenses-du-commissariat/rapports-ministeriels-sur-le-rendement/2015-2016/st-ts/

[xx] **Rapports approuvés d'évaluations et d'audits internes du Commissariat,** https://www.priv.gc.ca/fr/a-propos-du-commissariat/rapports-operationnels-du-commissariat/verifications-et-evaluations-du-commissariat/verifications-et-evaluations-internes-du-commissariat/2016/iac_to_2016/

[xxi] **Rapport sur les dépenses fiscales,** http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp